

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian berkaitan mengenai DPMPTSP di Kota Depok, peneliti memperoleh sebuah hasil kesimpulan terkait inovasi dalam pelayanan dengan basis online bahwa program telah berjalan dengan maksimal hingga mencapai target dari tujuan yang dibuat. Berikut rincian atas target dari inovasi tersebut:

1. *Relative advantage* atau keunggulan relatif yaitu inovasi pelayanan berbasis online di DPMPTSP Kota Depok sudah berjalan efektif dan mendapatkan respon baik dari masyarakat, karena dengan adanya inovasi ini menjadi lebih cepat, mudah dan akurat masyarakat yang ingin mengurus izin cukup dari rumah saja sehingga dalam pengajuan surat izin dan non perizinan dan juga secara tidak langsung mendongkrak jumlah pemohon surat izin dan non perizinan.
2. *Compability* atau kesesuaian pelayanan berbasis online di DPMPTSP Kota Depok memberikan warna baru pada proses pelayanannya seperti pelayanan yang cepat diadaptasi dan juga proses pembelajaran yang inovatif. Dengan adanya pelayanan berbasis online masyarakat tidak lagi harus repot menyiapkan surat atau dokumen seperti pelayanan terdahulu, melainkan hanya membutuhkan KTP, NPWP dan E-mail aktif pemohon. Namun masih terdapat masyarakat yang belum mengerti perkembangan teknologi yang mampu mengikuti inovasi pelayanan berbasis online sehingga merasa kesulitan.
3. *Complexity* atau kerumitan yaitu proses adaptasi masyarakat yang belum terbiasa dengan keberadaan inovasi baru. Pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis online di DPMPTSP Kota Depok, masyarakat melakukan adaptasi dengan adanya inovasi

baru. Tetapi masih terdapat masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam pemanfaatan inovasi pelayanan berbasis online.

4. *Triability* atau kemungkinan (uji coba) yang menyatakan inovasi pelayanan berbasis online telah melewati uji coba dari berbagai pihak dan mempunyai beberapa keunggulan seperti alur pengajuan lebih mudah dan persyaratannya tidak banyak serta waktu penyelesaiannya yang lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan dapat di monitoring. Meskipun inovasi tersebut masih terdapat pro dan kontra dari masyarakat seperti masyarakat yang masih kurang pemahaman dan ketidakmampuan dalam menggunakan teknologi.
5. *Observability* atau kemudahan yaitu inovasi pelayanan berbasis online masyarakat merasakan kemudahan dalam proses perizinan hingga menghemat waktu dalam melakukan pengajuan perizinan tersebut. Berdasarkan hasil observasi peneliti terkait indikator *observability* atau kemudahan yang artinya mudah diamati, peneliti melihat bahwa inovasi pelayanan berbasis online dilihat dari respon masyarakat sudah berjalan dengan baik. Terbukti, dengan banyaknya masyarakat yang sudah mengerti dalam menggunakan inovasi pelayanan SIMPOK dilihat dari indeks kepuasan masyarakat.

Dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya, inovasi layanan online di DPMPTSP Kota Depok telah menunjukkan sejumlah keunggulan dan kemudahan sehingga permasalahan pada inovasi-inovasi sebelumnya dapat teratasi. Masyarakat tidak perlu lagi repot menyiapkan surat atau dokumen seperti layanan sebelumnya, sebaliknya, mereka hanya membutuhkan KTP, NPWP, dan email aktif pemohon. Akan tetapi, inovasi pelayanan berbasis online di DPMPTSP Kota Depok memiliki kerumitan seperti masyarakat perlu melakukan adaptasi dengan adanya inovasi baru.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan rekomendasi Inovasi Layanan SIMPOK Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok berdasarkan temuan investigasi sebagai berikut:

A. Saran Praktis

1. Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok agar dapat memberikan sosialisasi dan informasi yang lebih baik lagi dalam menjelaskan Inovasi Pelayanan SIMPOK Terintegrasi.
2. Kepada masyarakat pemohon perizinan dapat mempelajari Inovasi Pelayanan SIMPOK Terintegrasi agar dapat menggunakannya secara efektif.

B. Saran Teortitis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat menggali sumber-sumber dan referensi yang digunakan dalam penelitian mengenai Inovasi Pelayanan SIMPOK Terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai Inovasi Pelayanan SIMPOK Terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.
3. Hasil penelitian hanya terfokus pada Inovasi Pelayanan SIMPOK Terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok, sehingga disarankan bagi peneliti

selanjutnya untuk bisa menggali penelitian mengenai implementasi pelayanan atau evaluasi dari Pelayanan SIMPOK Terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Depok.

